

Сроки на проведение экспертизы технически сложного товара



Согласно Постановлению Правительства, есть отдельная категория технически сложных товаров, на которые не может быть установлен гарантийный срок, поэтому клиент не имеет права вернуть, обратно изделие даже в течение 14 дней.

Именно поэтому, приобретая сложный технически товар, вы обязательно должны помнить о том, что возврат возможен только лишь при обнаружении ряда недостатков, либо если вам изначально не была представлена максимально полная информация об изделии.

Сроки проведения экспертной оценки товара со сложным внутренним устройством

Обычно экспертиза изделия проводится согласно установленным срокам, которые прописаны в действующем законодательстве и регламентируются статьями 20, 21 и 22. Сроки напрямую зависят от того, какое именно требование вами было выдвинуто изготовителю либо же сервисному центру. Они не должны превышать сроки, которые ранее были установлены законом.

Если будут выдвинуты требования о бесплатном устранении недостатков, срок должен быть не более 50 дней. Это определяет письменное соглашение, которое обязательно должно быть подписано в двустороннем порядке. Если клиент обнаружит недостатки изделия и будет предъявлять какие-либо требования о его скорейшей замене, тогда продавцу ничего не остается –

поскорее осуществить замену за семь дней.

Может быть проведена дополнительная проверка качества изделия со стороны продавца. Ее следует осуществить в течение 20 дней с того самого момента, когда были предъявлены указанные требования. Требования клиента о скорейшем возврате уплаченных за товар денежных средств должны быть удовлетворены в течение 10 дней с подачи письменного прошения.

Изготовитель (продавец) должен предоставить клиенту в безвозмездное пользование на момент проведения ремонтных работ аналогичный товар. Сделать это следует в течение трех дней. Товар должен обладать теми же потребительскими свойствами, как изделие, которое было отдано на ремонт. Аналогичные требования можно выдвинуть в случае замены товара, если оно не может быть выполнено в семидневный срок.

К перечню технически сложных изделий относят целый список товаров, которые были утверждены Правительством РФ.

С недавнего времени список был расширен, и полный перечень был представлен в 2011 году:

- Летальные аппараты (вертолеты, самолеты и т.д.);
- Транспортные средства передвижения (машины, мотоциклы и т.д.);
- Сельскохозяйственное оборудование (мотоблок, трактор и т.д.);
- Разнообразные транспортные средства, которые позволяют осуществлять передвижение по снегу;
- Плавучие транспортные средства (лодка, катер, яхта и т.д.);
- Навигация, а также беспроводная связь, которую активно используют для бытового пользования;
- Электронная техника (ноутбук, компьютер, системный блок);
- Разнообразные струйные и лазерные устройства, благодаря которым можно осуществлять цифровое управление;

- Техника, относящаяся к спутниковому телевидению, а также игровые приставки;
- Телевизоры и проекторы;
- Видео- и фотокамеры, а также различные технические приспособления к ним;
- Техника домашнего пользования (холодильник, посудомойка, кофемашина и т.д.).

При возникновении каких-либо спорных вопросов о недостатках изделия продавец должен оплатить проведение экспертизы. Это возможно, если товар еще находится на гарантийном обслуживании.

Сама по себе экспертиза – это совокупность так называемых технических свойств материала изделия, и целью будут выступать их сравнения с принятыми стандартами, а также определения возможности, благодаря которой использование изделия будет по назначению.

Экспертом выступает любая несовершенно летняя персона, которая обладает специальными знаниями и навыками, позволяющими ему провести на достойном уровне процедуру осмотра и выдать заключение.

Требования об обмене и возврате продукции можно смело предъявлять как изготовителю напрямую, так и продавцу. Клиент имеет право выбрать, так как они отвечают за качество и недостатки товара. Это только в том случае, если потребитель не виноват в появлении дефектов на товаре.

Обычно между сторонами возникает спор, кто именно виноват в появлении недостатков на изделии и когда они возникли и можно ли считать это производственным дефектом. Для устранения вам понадобятся только специальные навыки и познания, и если таковых нет – лучше доверить это дело настоящему профессионалу.

У кого есть право проводить экспертную оценку изделия?

Осуществить возврат обычных товаров, а также проверку качества и провести экспертизу продавец должен за свой счет и клиента следует известить об этом заранее. Потребитель может обратиться в независимую экспертную компанию, и узнать о качестве товара.

Заключение в обязательном порядке прилагается к претензионному письму, и если продавец не согласен с заключением, которое было выписано – у него есть возможность повторно отправить товар на экспертизу, но уже к другому специалисту. Любое несогласие с проведенной продавцом экспертизой позволяет потребителю оспаривать ее в суде.

Обычно это касается случаев, когда, имеется несколько экспертных оценок и заключений. Точка будет поставлена после проведения экспертизой в суде.